

**KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE DALAM MENENTUKAN  
KUALITAS PEMERIKSAAN PAJAK**

**(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara)**

**SKRIPSI**



**Diajukan oleh :**

**MARIO ZEFANYA KUMENTAS**

**0913010120**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**2013**

**SKRIPSI**  
**KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE DALAM MENENTUKAN KUALITAS**  
**PEMERIKSAAN PAJAK**

(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara)

Disusun Oleh :  
**Mario Zefanya Kumentas**  
**0913010120/FE/AK**

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh  
Tim Penguji Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
pada tanggal 31 Mei 2013

**Pembimbing :**

**Tim Penguji :**

**Pembimbing Utama**

**Ketua**

**Dr. Gideon Setyobudi W, M.Si**

**Drs. Ec. Eko Riadi, M.Aks**

**Sekretaris**

**Dr. Gideon Setyobudi W, M.Si**

**Anggota**

**Drs. Ec. Tamadoy Thamrin, MM**

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Ekonomi**  
**Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**  
**Dekan Fakultas Ekonomi**

**Dr. H. Dhani Ichsanuddin Nur, MM.**  
**NIP. 196 309 241 989 031 001**

**KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE DALAM MENENTUKAN KUALITAS  
PEMERIKSAAN PAJAK**

**(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Akuntansi**



**Diajukan oleh :**

**MARIO ZEFANYA KUMENTAS**

**0913010120**

**Kepada**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"**

**JAWA TIMUR**

**2013**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan hormat pada Tuhan Yesus Kristus Allah yang kami sembah dan kami tinggikan. Allah yang telah memberikan hikmat dan Kasih Karunia-Nya bagi kita umat yang percaya kepada-Nya. Seiring dengan berjalannya waktu yang ditempuh dalam proses penelitian dimana penuh dengan rintangan dan kesulitan, Puji Tuhan berkat rahmat dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kinerja Account Representative Dalam Menentukan Kualitas Pemeriksaan Pajak” (Studi Kasus Pada KPP Pratama Sidoarjo Utara). Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi UPN ” Veteran” Jawa Timur.

Penulisan skripsi ini tidak akan pernah terjadi tanpa kehendak Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat serta kasih-Nya dalam perjalanan hidup penulis dan peran serta orang - orang yang telah tulus meluangkan waktu dan pikiran dalam proses penyusunannya, karena itu dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Sudarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak Dr. Hero Priono, M.Si, Ak, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Gideon Setyo Budi W, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak-banyak membantu memberikan bimbingan, saran, kritikan, doa, dan semangat bagi penulis serta waktu, tenaga, pikiran yang sudah diluangkan bagi penulis. Terimakasih, kiranya Tuhan Memberkati dan selalu memberikan kesehatan bagi bapak dan keluarga.
5. Kedua orang tua penulis yang tercinta Bapak Garfield Dennis Kumentas dan Ibu Rosmedina Panggabean serta adik tercinta Monika Abigail Kumentas yang selalu memberikan semangat, motivasi, kasih dan doa yang tiada hentinya. Sehingga memberikan keyakinan serta kepercayaan diri dalam menjalani tanggung jawab penulis sebagai Mahasiswa.
6. Keluarga besar penulis, oom dan tante Peter Wiliantono dan (Almarhummah) Marcia Verida Kumentas sekeluarga, oom dan tante Hanni Jacquart dan Murriel Kumentas sekeluarga, oom dan tante Marcel Kumentas dan Indra Kumentas sekeluarga, tante Silvena Kumentas, oom Rufus Narcicus Kumentas, dan keluarga besar lainnya yang sangat-sangat berpengaruh bagi penulis sehingga penulis bisa mendapatkan pendidikan yang layak hingga saat ini. Kiranya Tuhan terus melimpahkan berkat dan Kasih Karunia-nya bagi oom dan tante sekeluarga.

7. Sahabat-sahabat perkuliahan penulis, (Ajeng, Octaria, Siti, Anggun, Mario, Amarus, Defry, Bagus, Rio, Rizky, Dedy, Riza, Andika, Gofur, Soleh) dan masi banyak lagi yang belum bisa penulis sebutkan.
8. Bapak Mirza, selaku Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi I KPP Pratama Sidoarjo Utara yang telah banyak membantu dan rela meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan segala informasi yang dibutuhkan oleh penulis berkaitan dengan judul skripsi ini.
9. Bapak Wahyu, selaku Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi (PDI) KPP Pratama Sidoarjo Utara yang telah memberikan bimbingan dan banyak pemahaman mengenai perpajakan bagi penulis serta rela memberikan informasi yang dibutuhkan bagi penulis dalam penulisan skripsi ini.
10. Karyawan KPP Pratama Sidoarjo Utara Jawa Timur yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh segala informasi yang penulis butuhkan.
11. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi, yang telah memberikan ilmunya selama penulis menempuh perkuliahan di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
12. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut membantu dalam perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yesus Kristus melimpahkan berkat-Nya serta memberikan balasan atas segala bantuan yang telah diberikan. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, Amin.

Surabaya, 20 Mei 2013

PENULIS

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
 <b>BAB I      Pendahuluan</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
 <b>BAB II      Tinjauan Pustaka</b>	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	16
2.2 Landasan Teori .....	23
2.2.1 Dasar-dasar Perpajakan .....	23
2.2.1.2 Pengertian Pajak .....	23
2.2.1.3 Fungsi Pajak .....	24
2.2.1.4 Jenis Pajak .....	26
2.2.1.5 Sistem Pemungutan Pajak .....	29
2.2.2 Kinerja .....	33



2.2.3 Kinerja <i>Account Representative</i> .....	34
2.2.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab	
<i>Account Representative</i> .....	36
2.2.3.2 Syarat Profesionalisme	
<i>Account Representative</i> .....	38
2.2.4 Kualitas Pemeriksaan Pajak .....	39
2.2.5 Indikator Kualitas Pemeriksaan Pajak .....	43
2.2.5.1 Tahapan Pemeriksaan Pajak .....	43
2.2.5.1.1 Persiapan Pemeriksaan Pajak .....	43
2.2.5.1.2 Pelaksanaan Pemeriksaan .....	44
2.2.5.1.3 Laporan Hasil Pemeriksaan .....	44
2.2.5.2 Jangka Waktu Penyelesaian	
Pemeriksaan Pajak .....	47
2.2.6 Hubungan Kinerja <i>Account Representative</i>	
Terhadap Kualitas Pemeriksaan Pajak .....	48

### **BAB III   Metode Penelitian**

3.1 Jenis Penelitian .....	49
3.2 Ketertarikan Peneliti .....	51
3.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	51
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	51
3.5 Penentuan Informan .....	54
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	54
3.7 Analisis Data .....	56

3.8 Pengujian Kredibilitas .....	57
----------------------------------	----

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Penerapan Mekanisme Kerja <i>Account Representative</i>	
Pada KPP Pratama Sidoarjo Utara .....	67
4.1.1 Frekuensi Wajib Pajak Dalam Melaksanakan	
Konsultasi Dengan <i>Account Representative</i>	
di KPP Pratama Sidoarjo Utara .....	68
4.1.2 Arah Pelayanan <i>Account Representative</i>	
di KPP Pratama Sidoarjo Utara .....	70
4.1.3 Pengawasan <i>Account Representative</i>	
Atas SPT yang Dilaporkan Wajib Pajak	
di KPP Pratama Sidoarjo Utara .....	72
4.1.4 Frekuensi Pengawasan, Bimbingan, dan Konsultasi	
Teknis Mengenai Perpajakan Kepada Wajib Pajak	
di KPP Pratama Sidoarjo Utara .....	74
4.1.5 <i>Account Representative</i> Bertanggung Jawab	
Untuk Menginformasikan Semua Perubahan	
Peraturan Perpajakan .....	76
4.1.6 Pembuatan Konsep Usulan WP/PKP Fiktif dan	
WP Patuh yang Dilakukan <i>Account Representative</i>	
Agar Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak .....	78

4.1.7 Tindakan <i>Account Representative</i> di KPP Pratama Sidoarjo Utara Dalam Menanggapi Pelanggaran yang Dilakukan Oleh Wajib Pajak .....	81
4.1.8 Waktu Operasional <i>Account Representative</i> di KPP Pratama Sidoarjo Utara .....	82
4.2 Keterkaitan Kinerja <i>Account Representative</i> Terhadap Kualitas Pemeriksaan .....	84
4.3 Pembahasan .....	87
4.4 Keterbatasan Penelitian .....	90
<b>BAB V    Kesimpulan dan Saran</b>	
5.1 Kesimpulan .....	91
5.2 Saran .....	93

## DAFTAR TABEL

Tabel I	Daftar Wajib Pajak Terdaftar dan Melapor .....	3
Tabel II	Statistik Wajib Pajak Berdasarkan Account Representative (AR) .....	10
Tabel III	Desain Penelitian .....	60

# KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE DALAM MENENTUKAN KUALITAS PEMERIKSAAN PAJAK

(Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara)

Oleh:

Mario Zefanya Kumentas

## ABSTRAK

Modernisasi sistem perpajakan dilingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. Struktur organisasi diberi fleksibilitas yang cukup untuk dapat selalu menyesuaikan dengan lingkungan eksternal yang sangat dinamis, termasuk perkembangan dunia bisnis dan teknologi. Implementasi konsep administrasi perpajakan yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan. Terdapat posisi baru yang disebut *Account Representative*, yang mempunyai tugas antara lain memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak, memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi kepatuhan wajib pajak. *Account Representative* diharapkan dapat membantu peningkatan penerimaan pajak yaitu dengan pembuatan profil Wajib Pajak yang nantinya akan digunakan sebagai dasar acuan dalam tahapan awal pelaksanaan pemeriksaan pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja *Account Representative* dalam menentukan kualitas pemeriksaan pajak di KPP Pratama Sidoarjo Utara.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat kualitatif. Pengumpulan data dilakukan secara wawancara, observasi langsung, dan analisa dokumen. Analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penerapan mekanisme kerja *Account Representative* di KPP Pratama Sidoarjo Utara telah melaksanakannya dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dari hasil wawancara yang didapat dari para informan di KPP Pratama Sidoarjo Utara. Disisi lain kurangnya jumlah *Account Representative* pada KPP Pratama Sidoarjo Utara mengakibatkan pembengkakan jumlah Wajib Pajak yang harus menjadi tanggung jawab setiap satu orang *Account Representative*. Hal tersebut menimbulkan kendala dalam pembuatan profil Wajib Pajak yang membutuhkan waktu cukup lama dan bertambahnya biaya operasional yang dibutuhkan.

*Kata Kunci: Pajak, Kinerja Account Representative, Kualitas Pemeriksaan Pajak*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Di Indonesia pajak merupakan salah satu sumber penerimaan bagi negara yang begitu penting untuk melaksanakan dan meningkatkan pembangunan Nasional untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Penerimaan pajak juga mempunyai peranan yang sangat dominan dalam pos penerimaan dalam negeri. Pajak adalah iuran partisipasi seluruh anggota masyarakat kepada negara berdasarkan kemampuan (daya pikulnya) masing-masing yang dapat dipaksakan untuk membiayai kegiatan pemerintahan dan pembangunan, dan pembayar pajak tidak menerima imbalan atau kontribusi yang dihubungkan secara langsung dengan pajak yang telah dibayarnya (Diaz Priantara, 2:2009). Dalam hal ini masyarakat mempunyai peranan penting untuk ikut serta dalam menjalankan fungsi pemerintahan salah satu caranya yaitu dengan membayar pajak. Peranan aparat pemungut pajak (fiskus) menjadi ujung tombak di dalam mencapai target penerimaan pajak, berbagai aspek harus diperhatikan oleh pemerintahan diantara penyuluhan, pelayanan, pemeriksaan, sistem perpajakan, dan kebijakan perpajakan. Pembangunan nasional Indonesia pada dasarnya dilakukan

oleh masyarakat bersama-sama oleh pemerintah. Oleh karena itu peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak. Akan tetapi penerimaan pajak belum dirasakan optimal, sehingga sejak tahun 1984 dilakukan reformasi perpajakan dengan pembaharuan yang paling mendasar adalah perubahan system pemungutan pajak dari yang semula *official assessment* system menjadi *self assessment system*. (Soni Sunardi:2010)

Menurut DJP (2006) dalam Soni Sunardi (2010) dengan *self assasment system* yang dianut dalam perpajakan Indonesia sekarang ini, masyarakat terhadap tingkat kepatuhan pajak yang rendah, menuntut direktorat jendral pajak (DJP) untuk selalu melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap wajib pajak.

Esensi dari sistem *self assasment* adalah bahwa Wajib Pajak diwajibkan untuk menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri jumlah pajak yang seharusnya terhutang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakannya. Selama ini upaya penegakan hukum belum berjalan efektif, hal ini terlihat dari masih rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak, masih banyaknya subyek pajak potensial yang belum mau berpartisipasi menjadi Wajib Pajak, dan beberapa objek pajak yang belum dilaporkan atau belum dihitung secara benar oleh masyarakat atau Wajib Pajak, maupun banyaknya hutang pajak

yang belum dibayar. Pengawasan kepatuhan Wajib Pajak dimulai dari penelitian atas SPT yang disampaikan Wajib Pajak ke KPP sedangkan penegakan hukum dilakukan dengan pemeriksaan, penyidikan, dan penagihan pajak. (Diaz Priantara:2009)

**Tabel 1: DATA WAJIB PAJAK TERDAFTAR DAN MELAPOR**

<b>TAHUN</b>	<b>WAJIB PAJAK TERDAFTAR</b>	<b>WAJIB PAJAK YANG MELAPOR</b>
2010	66.076	31.073
2011	77.233	26.909
2012	85.248	37.635

**Sumber : KPP Pratama Sidoarjo Utara**

Data menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia masih rendah karena jumlah Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Sidoarjo Utara pada tahun 2010 sebanyak 66.076 Wajib Pajak, tahun 2011 sebanyak 77.233 Wajib Pajak, dan tahun 2012 sebanyak 85.248 Wajib Pajak. Sedangkan Wajib Pajak yang melaporkan pajak terutangnya tahun 2011 pada tahun 2012 sebanyak 35.131 Wajib Pajak Orang Pribadi dan 2.504 Wajib Pajak Badan, Wajib Pajak yang melaporkan pajak terutangnya tahun 2010 pada tahun 2011 sebanyak 24.557 Wajib Pajak Orang Pribadi dan 2.352 Wajib Pajak Badan, dan Wajib Pajak yang melaporkan pajak terutangnya tahun 2009 pada tahun 2010 sebanyak 29.020 Wajib Pajak Orang Pribadi dan 2.053 Wajib Pajak Badan. Terdapat perbedaan yang signifikan antara hasil perhitungan pajak PPh yang harus



disetorkan menurut Wajib Pajak dan PPh yang harus disetorkan menurut hasil perhitungan pihak fiskus. Pada KPP Sidoarjo Utara untuk tahun 2010 hasil pemeriksaan berupa Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar (SKPKB) yang dikeluarkan pemeriksa yaitu sebanyak 470 buah, tahun 2011 sebanyak 770 buah, dan tahun 2012 sebanyak 463 buah (Sumber: *Aplikasi Laporan Pemeriksaan Pajak*). Hal ini dapat menunjukkan bahwa masih banyak Wajib Pajak yang kurang patuh dalam membayar dan melaporkan pajaknya secara jujur.

Perubahan sistem administrasi pajak dalam hal pengelolaan sangat penting dan konstruktif untuk memenuhi tuntutan berbagai pihak sebagai pemangku kepentingan terhadap pajak. Modernisasi perpajakan yang dilakukan merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komprehensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan, dan berkesinambungan. Melalui modernisasi administrasi perpajakan, diharapkan terbangun pilar-pilar pengelolaan pajak yang kokoh sebagai fundamental penerimaan negara yang baik dan berkesinambungan. Modernisasi sistem perpajakan dilingkungan DJP bertujuan untuk menerapkan *Good Governance* dan pelayanan prima kepada masyarakat. *Good governance*, merupakan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel, dengan memanfaatkan sistem informasi teknologi yang handal dan terkini. Strategi yang di tempuh adalah pemberian pelayanan prima sekaligus

pengawasan intensif kepada para wajib pajak. Selain itu untuk mencapai tingkat kepatuhan pajak yang tinggi, meningkatkan kepercayaan administrasi perpajakan dan mencapai tingkat produktivitas karyawan yang tinggi. Pengelolaan pajak mengalami perubahan besar yang terus dikembangkan kearah modernisasi. Dengan demikian optimalisasi penerimaan pajak dapat terlaksana dengan baik, efektif dan efisien. (Siti Kurnia Rahayu:2010)

Modernisasi perpajakan yang dilakukan pemerintah tentunya tidaklah hanya untuk mencapai target penerimaan pajak semata, juga penting dilakukan untuk menuju adanya perubahan paradigma perpajakan. Di mana ketentuan, prosedur, dan aktivitas perpajakan juga terus diarahkan untuk peningkatan pelayanan agar menjadi *business friendly* bagi masyarakat. Hal ini dapat mengakibatkan masyarakat dapat memandang pajak menjadi suatu kewajiban partisipatif warga dan tidak dianggap sebagai beban kuantitatif. Modernisasi administrasi perpajakan dalam lingkup restrukturisasi organisasi dengan cara penyesuaian struktur organisasi DJP merupakan suatu langkah yang harus dilakukan dan sifatnya cukup strategis. Struktur organisasi juga harus diberi fleksibilitas yang cukup untuk dapat selalu menyesuaikan dengan lingkungan eksternal yang sangat dinamis, termasuk perkembangan dunia bisnis dan teknologi. Implementasi konsep administrasi perpajakan yang berorientasi pada pelayanan dan pengawasan, adalah struktur organisasi DJP perlu diubah, baik di level kantor pusat sebagai pembuat kebijakan maupun di level

kantor operasional sebagai pelaksana implementasi kebijakan. (Siti Kurnia Rahayu:2010)

Dalam memudahkan Wajib Pajak, ke tiga jenis kantor pajak yang ada, yaitu Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (KPPBB), serta Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak (Karipka), dilebur menjadi Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Dengan demikian Wajib Pajak cukup datang ke satu kantor saja untuk menyelesaikan seluruh masalah perpajakannya. Struktur berbasis fungsi diterapkan pada KPP dengan sistem administrasi modern untuk dapat merealisasikan debirokratisasi pelayanan sekaligus melaksanakan pengawasan terhadap Wajib Pajak secara lebih sistematis berdasarkan analisis resiko. Untuk vertikal DJP dibedakan berdasarkan segmentasi Wajib Pajak, yaitu KPP Wajib Pajak Besar (*LTO-Large Taxpayers Office*), KPP Madya (*MTO-Medium Taxpayers Office*), dan KPP Pratama (*STO-Small Taxpayers Office*). Pembagian seperti ini, diharapkan strategi dan pendekatan terhadap wajib pajak pun dapat disesuaikan dengan karakteristik Wajib Pajak yang ditangani, sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih optimal. (Siti Kurnia Rahayu:2010)

Khusus di kantor operasional, terdapat posisi baru yang disebut *Account Representative* (AR), yang mempunyai tugas antara lain memberikan bantuan konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak,

memberitahukan peraturan perpajakan yang baru, dan mengawasi kepatuhan wajib pajak. (Siti Kurnia Rahayu:2010)

*Account Representative* sebagai gugus depan organisasi Direktorat Jendral Pajak (DJP) khususnya KPP modern. *Account Representative* merupakan pegawai yang diangkat pada setiap Seksi Pengawasan dan Konsultasi di Kantor Pelayanan Pajak yang telah mengimplementasikan Organisasi Modern. *Account Representative* singkatnya mengemban tugas intensifikasi perpajakan melalui pemberian bimbingan/himbauan, konsultasi, analisis, dan pengawasan terhadap wajib pajak. *Account Representative* bukan merupakan jabatan struktural dalam struktur organisasi Departemen Keuangan dan dalam melaksanakan tugasnya ia bertanggung jawab kepada Kepala Seksi Pengawasan dan Konsultasi yang menjadi atasannya. (Diaz Priantara:2009)

Di dalam pelaksanaan tugasnya, *Account Representative* dikelompokkan berdasarkan jenis usaha Wajib Pajak misalnya pertambangan, perbankan, perkebunan, dan otomotif. Menurut John Hutagaol seharusnya terdapat *Account Representative* sebanyak 30 orang pada KPP Wajib Pajak Besar Satu dan sebanyak 35 orang pada KPP Wajib Pajak Besar Dua. Umumnya, *Account Representative* berpendidikan sarjana strata satu dan ada juga yang telah berpendidikan sarjana strata dua. Berdasarkan lingkup penelitian pada KPP Pratama Sidoarjo Utara hanya terdapat 16 orang yang bekerja sebagai *Account Representative*.

Menurut Raden Suparman (2008) dalam Soni Sunardi (2010), profesionalisme pegawai Dirjen Pajak masih perlu banyak ditingkatkan. Hasil survei dari pihak ketiga yang antara lain dilakukan oleh *Hay Group Consultant* terhadap pendapat Wajib Pajak menunjukkan Dirjen Pajak mempunyai kelemahan pada SDM, sosialisasi ketentuan, dan distorsi pada pemeriksaan pajak. Kelemahan ini diperkuat dengan banyaknya surat-surat masuk yang memerlukan penegasan lebih lanjut. Salah satu yang menjadi penyebab kelemahan sumber daya manusia adalah target penerimaan yang merupakan satu *pressure* tersendiri sehingga mendorong tenaga-tenaga terampil diarahkan ke hal-hal yang bersifat teknis. Akibatnya, fungsi lain yang tidak kalah penting seperti penyuluhan, pemrosesan data, perencanaan pegawai dan penyusunan konsep aturan mengalami banyak kekurangan baik dari sisi jumlah maupun kapasitas sumber daya manusianya.

Menurut Waras (2010) dalam Soni Sunardi (2010), kualitas AR (*Account Representative*) juga dapat menjadi penghambat/kendala kinerja *Account Representative*. Dilihat dari aspek pendidikan, kemampuan dan mutu setiap *Account Representative* berbeda, pendidikan, kemampuan dan mutu *Account Representative* yang rendah dapat memperlambat pelayanan kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Aspek lainnya yaitu seperti banyaknya wajib pajak yang ditangani setiap *Account Representative*, misalnya KPP Pratama Subang yang merupakan daerah atau kabupaten, salah satu *Account Representative* harus menangani wajib

pajak di daerah yang luas dan berbagai kecamatan sehingga satu *Account Representative* dapat memiliki ratusan wajib pajak dengan tingkat pengetahuan wajib pajak yang masih rendah tentang perpajakan, itu juga dapat memperlambat kinerja *Account Representative*. Dari ratusan atau beribu wajib pajak, *Account Representative* harus mengetahui atau memahami profil wajib pajak secara detail.

KPP Pratama Sidoarjo Utara memiliki jumlah Wajib Pajak yang terdaftar sebanyak 85.248 Wajib Pajak dengan bidang pekerjaan dan usaha yang berbeda-beda. Dengan sekian banyaknya jumlah Wajib Pajak, kinerja AR di KPP Pratama Sidoarjo Utara mengalami banyak hambatan untuk menangani Wajib Pajak karena seharusnya menurut John Hutagaol dalam bukunya “Perpajakan Isu-isu Kontemporer” (2007), setiap satu orang AR harus menangani 3 (tiga) hingga 5 (lima) Wajib Pajak besar tertentu dan sekaligus mengawasi kepatuhan Wajib Pajak tersebut di dalam melaksanakan pemenuhan kewajibannya di bidang perpajakan. Sedangkan dalam KPP Pratama Sidoarjo Utara saat ini menunjukkan bahwa tiap satu orang AR justru menangani Wajib Pajak puluhan hingga lebih, hal tersebut ditunjukkan melalui statistik Wajib Pajak berdasarkan *Account Representative* sebagai berikut :

**Tabel 2: Statistik Wajib Pajak Berdasarkan *Account Representative* (AR)**

No	Nama AR	WP Bendaharawan			WP Badan			WP Orang Pribadi			Total		
		D	NE	E	D	NE	E	D	NE	E	D	NE	E
1	AR 1	21	0	21	570	4	566	6414	10	6404	7005	14	6991
2	AR 2	5	0	5	428	2	426	2741	8	2733	3174	10	3164
3	AR 3	12	0	12	779	6	773	6884	12	6872	7675	18	7657
4	AR 4	32	0	32	359	11	348	3358	14	3344	3749	25	3724
5	AR 5	17	0	17	232	1	231	2068	2	2066	2317	3	2314
6	AR 6	23	0	23	442	7	435	6314	9	6305	6779	16	6763
7	AR 7	34	0	34	398	3	395	4621	1	4620	5053	4	5049
8	AR 8	15	0	15	320	1	319	2968	4	2964	3303	5	3298
9	AR 9	36	0	36	273	1	272	5601	2	5599	5910	3	5907
10	AR 10	64	0	64	308	4	304	1731	1	1730	2103	5	2098
11	AR 11	19	0	19	355	10	345	2767	3	2764	3141	13	3128
12	AR 12	9	0	9	495	1	494	5539	2	5537	6043	3	6040
13	AR 13	16	0	16	286	1	2865	4005	3	4002	4307	4	4303
14	AR 14	21	0	21	337	3	334	3814	3	3811	4172	6	4166
15	AR 15	22	0	22	501	22	479	4963	23	4940	5486	45	5441
16	AR 16	23	0	23	593	8	585	6495	12	6483	7111	20	7091

**Sumber : KPP Pratama Sidoarjo Utara**

Dengan melihat tabel statistik diatas, dapat disimpulkan kinerja *Account Representative* menjadi kurang maksimal. Menurut data diatas rata-rata wajib pajak yang ditangani setiap *Account Representative* sebesar 4820,75 Wajib Pajak. Kewajiban *Account Representative* yang harus memahami profil setiap Wajib Pajaknya secara detail dan harus terus meng *up-date* profil Wajib Pajaknya masih belum terlaksana dengan baik seperti adanya profil Wajib Pajak yang belum di *up-date* oleh *Account Representative* dikarenakan satu orang *Account Representative* harus menangani puluhan Wajib Pajak hingga lebih. (KPP:2013)

Salah satu bentuk tugas dan tanggung jawab seorang *Account Representative* yaitu melakukan pemutakhiran data Wajib Pajak dan membuat *Company Profile* (Profil) Wajib Pajak. (John Hutagaol:2007)

Menurut Andre Satya Dananjaya (2009) dalam Soni Sunardi (2010), dalam sistem modernisasi sekarang ini pembuatan profil adalah hal yang baru dan harus dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Modern, dimana dengan adanya *Account Representative* (AR) pada Seksi Pengawasan dan Konsultasi setiap Kantor Pelayanan Pajak dituntut untuk lebih dekat, lebih mengenal dan lebih tahu akan kondisi Wajib Pajak-nya. Sehingga kegiatan-kegiatan dalam rangka peningkatan penerimaan pajak dalam hal ini intensifikasi dapat berjalan dengan baik, apalagi nantinya akan di dukung sepenuhnya oleh kegiatan pemeriksaan terhadap Wajib Pajak, dimana akhirnya nanti kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan oleh Wajib Pajak dapat meningkat secara signifikan dengan kesadaran penuh dari Wajib Pajak sendiri. Bahwa pajak-pajak yang mereka bayarkan itu, nantinya akan kembali mereka rasakan meski tidak secara langsung dengan terus berlangsungnya pembangunan-pembangunan dan perbaikan-perbaikan sarana infrastruktur di seluruh Indonesia. Hal tersebut sesuai dengan kebijakan Pemeriksaan Untuk Menguji Kepatuhan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan, disebutkan bahwa profil Wajib Pajak adalah syarat wajib dari penerbitan Surat Perintah Pemeriksaan (SP2), bila tidak ada profil maka suatu penugasan pemeriksaan tidak dapat diterbitkan surat perintah pemeriksaannya kecuali terhadap pemeriksaan atas SPT lebih



Bayar Restitusi dan pemeriksaan Wajib Pajak Lokasi atas permintaan KPP domisili, selain hal tersebut Profil digunakan sebagai dasar untuk membuat analisis risiko terkait dengan usulan pemeriksaan khusus dan setelah ada penugasan/instruksi pemeriksaan, pemeriksa harus meminjam dan memanfaatkan Profil Wajib Pajak dan hasil analisis risiko yang telah dilakukan *Account Representative*. Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa dengan berlangsungnya sistem modernisasi dalam tubuh Direktorat Jendral Pajak yang merupakan salah satu wujud nyata reformasi birokrasi, pelayanan prima mutlak diperlukan dalam hal peningkatan penerimaan negara melalui pajak. Dan dengan berlakunya *Account Representative* sebagai salah satu wujud pelayanan prima kepada Wajib Pajak, diharapkan dapat membantu peningkatan penerimaan pajak melalui kegiatan intensifikasi Wajib Pajak yaitu dengan pembuatan profil Wajib Pajak yang nantinya akan digunakan sebagai dasar acuan dalam tahapan awal pelaksanaan pemeriksaan pajak. Sehingga proses pemeriksaan yang dilaksanakan nantinya dapat berjalan lebih fokus dan memiliki kualitas dan keakuratan hasil yang sangat baik.

Pemeriksaan pajak merupakan instrumen untuk menentukan kepatuhan, baik formal maupun material, yang tujuan utamanya adalah untuk menguji dan meningkatkan *tax compliance* seorang Wajib Pajak. Idealnya setiap wajib pajak secara bergiliran dapat sekali diperiksa pada setiap putaran waktu. Pemeriksaan merupakan interaksi antara Pemeriksa dengan Wajib Pajak. Untuk itu, dibutuhkan sikap positif Wajib

Pajak sehingga pelaksanaan pemeriksaan dapat berjalan lebih efektif.  
(Diaz Priantara:2009)

Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan adalah merupakan tujuan utama dari pemeriksaan pajak, sehingga dari hasil pemeriksaan akan diketahui tingkat kepatuhan Wajib Pajak, bagi wajib pajak yang tingkat kepatuhannya tergolong rendah, diharapkan dengan dilakukannya pemeriksaan terhadapnya dapat memberikan motivasi positif agar untuk masa masa selanjutnya menjadi lebih baik. Oleh karena itu, pemeriksaan pajak juga sekaligus sebagai sarana pembinaan dan pengawasan terhadap Wajib Pajak. (Siti Kurnia Rahayu:2010)

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penelitian ini mengambil judul **“KINERJA ACCOUNT REPRESENTATIVE DALAM MENENTUKAN KUALITAS PEMERIKSAAN PAJAK PADA KPP PRATAMA SIDOARJO UTARA”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang tersebut maka rumusan masalah penelitian ini adalah: Seberapa besar pengaruh kinerja *Account Representative* dalam menentukan kualitas pemeriksaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui kinerja *Account Representative* dalam menentukan kualitas pemeriksaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penulisan skripsi ini diantaranya:

### **A. Manfaat Bagi Peneliti**

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan di bidang perpajakan dan dengan adanya penelitian diharapkan juga untuk dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh kinerja *Account Representative* dalam menentukan kualitas pemeriksaan pajak.

### **B. Manfaat Bagi Akademisi**

Diharapkan dapat menambah kepustakaan sebagai informasi bahan pembandingan bagi peneliti lain yang ingin membahas masalah ini kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur pada umumnya dan Fakultas Ekonomi khususnya.

### C. Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara

Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi atas hasil kinerja guna menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk memperbaiki kinerja *Account Representative* sehingga dapat berjalan dengan baik.

#### 2. Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh kinerja *Account Representative* dalam menentukan kualitas pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Utara.